

THE INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION AGAINST THE EFFECTIVENESS OF THE SERVICE IN THE OFFICE OF THE HEAD OF MANDOLANG REGENCY OF MINAHASA IN NORTH SULAWESI PROVINCE

Jenni Yolanda Br. Tarigan
Patar Rumapea
Helly Kolondam

Abstract

The purpose of this research is to know the extent of the influence of communication internal against the effectiveness of the services in the Office of the head of Mandolang District Minahasa in North Sulawesi Province. This research using quantitative research methods. With the samples used is Saturated Sampling are 35 people. Based on a simple linear regression analysis showed that there is influence of internal communication between (X) and (Y) work efficiency. It is evident simple linear regression equation of $Y = 14,613 + 0,538 X + e$. for calculation of the correlation relationship is category of being, This evidenced by the r value 0,565 interpretation advanced by Sugiono are in the interval (0,00-0,199). And the value of the coefficient of determination is 31,9% indicating that the influence of internal communication against the effectiveness of the service namely 31,9% and the rest is 68,1% influenced by variables that are not included in this research.

From the results of the comparison of the value of a sig (0,03) a (0,05) these authors conclude that internal influential communication significantly to the effectiveness of the services Head Office Mandolang in the Regency of Minahasa in North Sulawesi province. Then the hypothesis in this study was accepted H_1 and H_0 denied.

Keywords: Internal Communication, The Services Effectiveness

PENDAHULUAN

Fungsi utama pemerintahan yaitu memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintah untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya. Pemerintah pusat dan pemerintah dalam setiap program kegiatannya senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada publik (masyarakat).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam,

memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan dalam pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparatur pelayanan.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi, karena komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Untuk membentuk suatu kerjasama pada setiap anggota organisasi sangat diperlukan komunikasi yang baik. Komunikasi bukan hanya memberikan makna tetapi juga harus dapat dipahami oleh pihak yang diajak

berkomunikasi karena komunikasi merupakan suatu faktor keberhasilan suatu organisasi.

Komunikasi internal dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) macam yaitu komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal. Dalam komunikasi internal, baik secara vertikal, horizontal maupun diagonal sering terjadi kesulitan yang menyebabkan terjadinya kesalahan komunikasi. Kesulitan ini terjadi dikarenakan adanya kesalahpahaman, adanya sifat psikologis seperti egois, kurangnya keterbukaan antar pegawai, adanya perasaan tertekan dan sebagainya, sehingga menyebabkan komunikasi tidak efektif dan pada akhirnya tujuan organisasi pun dirasa masih kurang efektif. Hal ini karena kurangnya keterbukaan atau transparansi dari tubuh organisasi. Untuk membentuk suatu kerjasama pada setiap anggota organisasi sangat diperlukan komunikasi yang baik. Komunikasi bukan hanya memberikan makna tetapi juga harus dapat dipahami oleh pihak yang diajak berkomunikasi.

Mengingat luasnya masalah - masalah lain aspek - aspek lain, maka penelitian ini hanya difokuskan pada komunikasi internal. Didalam pelayanan yang diberikan di kantor camat, komunikasi secara internal sangatlah penting, karena dengan adanya komunikasi antar anggota (baik pak camat, pegawai/staf dikantor camat, aparat desa, dll) dikatakan baik dan komunikasi kepada publik (masyarakat) juga baik, maka pelayanan dapat dikatakan efektif. Pelayanan kepada masyarakat juga dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Untuk itu peneliti mengangkat sebuah judul penelitian mengenai “Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Pelayanan di Kantor Camat Mandolang Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara”.

LANDASAN TEORI

Pengertian Komunikasi

Engkoswara dan Komariah (2011) mengutip dari Gibson, (1988:4) mengemukakan bahwa komunikasi adalah suatu pemindahan makna/pemahaman dari pengirim kepada penerima, didalamnya tercakup tiga bagian penting dari komunikasi yang efektif yakni sang pengirim, sang penerima, dan keberhasilan pengiriman makna.

Proses komunikasi terbagi atas dua hal ,yaitu :.Proses komunikasi secara primer yaitu menurut Effendy (2004:11), menyatakan bahwa proses komunikasi secara primer adalah “ Proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media”. Sedangkan proses komunikasi secara sekunder Effendy (2004:16) mengartikan proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Tujuan dari komunikasi ini tentunya agar dapat tercapainya suatu hasil yang positif baik bagi instansi pemerintah maupun pelaku komunikasi itu sendiri.

Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal dikemukakan Handyaningrat (1983:116) bahwa Komunikasi internal adalah proses interaksi atau hubungan saling pengertian satu sama lainnya antar manusia. Proses interaksi atau hubungan satu sama lain yang dikehendaki oleh seseorang dengan maksud agar dapat diterima dan dimengerti diantara sesama, maksud penyampaian tidak hanya dengan kata - kata tetapi juga secara tertulis maupun lisan.

Komunikasi internal dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu: 1) Komunikasi vertikal. Komunikasi yang terjadi di dalam bentuk

komunikasi dari atasan ke bawahan yang merupakan penyampaian informasi atau pesan yang dapat berbentuk perintah, instruksi, maupun prosedur untuk dijalankan bawahan dengan sebaik - baiknya. 2) Komunikasi horizontal yaitu komunikasi yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi diantara orang – orang yang memiliki kedudukan sejajar. 3) Komunikasi diagonal yaitu komunikasi yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang - orang yang memiliki kedudukan berbeda pada posisi tidak sejajar vertikal.

Indikator - indikator Pengukuran tingkat kemampuan Komunikasi Menurut Hutapea dan Nuriana (2008:28) yaitu: 1) Pengetahuan (*knowledge*) yang meliputi: a) Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing - masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, b) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam organisasi. c) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar. 2) Keterampilan (*skills*) yang meliputi: a) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan, b) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan. 3) Sikap (*attitude*) yang meliputi: a) Memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja, b) Adanya semangat kerja yang tinggi.

Pengertian Efektivitas Pelayanan

Emerson dalam Handayaniingrat, (1985:16) “Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif”.

Pengertian Pelayanan

Kotler dalam Lukman (2003:4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Moenir (2000:190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu :a. Layanan dengan lisan, b. Layanan melalui tulisan, c. Layanan bentuk perbuatan

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain: 1) Ketepatan Waktu: maksudnya adalah ketetapan yang lahir dari perjanjian dari pelayanan yang diberikan oleh si pemberi pelayanan (Pegawai) kepada si penerima pelayanan (masyarakat). 2) Kecermatan: dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. 3) Gaya Pemberian pelayanan yaitu merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja.

Maka, Pengertian Efektivitas pelayanan menurut Siagian (1997:151), “Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu berusaha menjawab seberapa besar/tinggi variabel komunikasi internal terhadap efektivitas pelayanan di Kantor Camat Mandolang Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Mandolang, Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara.

Populasi dan Sampel

Sampel yang akan digunakan yaitu *Sampling Jenuh*. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel karena jumlah populasi relatif kecil. Berdasarkan observasi dilapangan, terdapat 35 orang pegawai yang ada di kantor Camat.

Variabel Penelitian

Variabel Bebas (Independen): Komunikasi Internal (X)

Variabel Terikat (Dependent) :Efektivitas Pelayanan

Instrumen Penelitian atau Alat Pengumpulan Data

Instrumen penelitian ini berupa angket yang berisi butir-butir pertanyaan untuk diberi tanggapan oleh pegawai dan menggunakan skala Likert

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*. Dengan kriteria bila nilai r hitung lebih besar dari batasan dengan kriteria suatu instrumen dikatakan valid jika koefisien alpha hitung $> 0,30$. Atau pada umumnya dengan kriteria sebagai berikut :

Jika r hitung $> r$ tabel maka pertanyaan tersebut valid

Jika r hitung $< r$ tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas akan dapat menunjukan konsistensi dari jawaban-jawaban responden yang terdapat pada kuesioner. Uji ini dilakukan setelah uji validitas dan yang diuji merupakan pertanyaan yang sudah valid.

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari batasan dengan kriteria suatu instrumen dikatakan konsisten (reliabel) jika koefisien alpha hitung $> 0,60$ (Ghozali 2011:47).

2. Uji Asumsi Klasik

Agar memperoleh hasil regresi linier yang baik maka harus menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas

Analisis Koefisien Korelasi

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi ($-1 \leq r \leq +1$)

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan komunikasi internal terhadap efektivitas pelayanan dari Sugiono (2004:211) diketahui bahwa

Rumus :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Efektivitas pelayanan

X = Komunikasi internal

a = Nilai intercept (konstan)

b = Koefisien regresi

e = Standar error

Koefisien Determinasi (R^2)

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

Pengujian Hipotesis

H_0 : Variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel independen

H1 :Variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel independen

Hasil Penelitian dan pembahasan

Analisis Koefisien Korelasi

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi ($-1 \leq r \leq +1$)

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

Adapun menurut Sugiyono (2008:231) untuk menginterpretasikan hasil penelitian korelasi adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,30 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2008:231)

	Sig. (2-tailed)	.000
N	35	35
Pearson Correlation	.565**	1
y	Sig. (2-tailed)	.000
N	35	35

Sumber :Hasil Pengolahan Data, 2017.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa koefisien korelasi linier R = 0,565. Angka ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dalam kategori Sedang.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas pelayanan

Rumus:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Efektivitas pelayanan

X = Komunikasi internal

a = Nilai intercept (konstan)

b = Koefisien regresi

Tabel 2 Hasil perhitungan Koefisien Korelasi

Correlations			
		x	y
x	Pearson	1	.565**
	Correlation		

Tabel 3 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.565 ^a	.319	.298	.319

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2017

Tabel 4 Model Konstan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	14.613	4.530		3.226	.001
1 X	.538	.137	.565	3.933	.000

Sumber :Hasil Pengolahan Data, 2017.

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa nilai dari konstanta (a) adalah 14,613 dan nilai koefisien arah regresi (b) adalah 0,538. Nilai konstanta (a) ini menunjukkan bahwa pada saat Komunikasi Internal (X) bernilai nol, maka Efektivitas Pelayanan (Y) akan bernilai 14,613.

Maka persamaan :

Efektivitas pelayanan = 14,613 + 0,538 komunikasi internal

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis R square = 0,319. Dengan demikian maka pengaruh dari variabel Komunikasi Internal terhadap Efektivitas pelayanan di Kantor Camat Mandolang sebesar 31,9%,

sedangkan sisanya 100% - 31,9% = 68,1% ditentukan atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian.

Pengujian Hipotesis

H0 : Komunikasi internal tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas pelayanan

H1 : Komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas pelayanan

Keputusan :

Pada Tabel 4.4 Model Konstan nilai sig komunikasi internal 0,03 < 0,05 sehingga H0 ditolak, yang berarti komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap variabel efektivitas pelayanan di Kantor Camat Mandolang Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara.

Pembahasan

Hasil dari penelitian terhadap pembuktian hipotesis antara komunikasi internal (X) terhadap efektivitas pelayanan (Y) di Kantor Camat Mandolang Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. Berdasarkan analisis variabel komunikasi internal (X) indikator terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap. Dalam pengetahuan, pegawai setuju tentang mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam organisasi, serta mengetahui menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang benar. Dari hasil penelitian ini karyawan perlu adanya komunikasi yang baik antara Pak Camat (selaku pimpinan/atasan) dengan pegawai serta staf didalamnya guna mendapatkan informasi baik serta prosedur yang tepat antara atasan ke bawahan. Kemudian untuk indikator keterampilan menyatakan setuju kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tulisan agar informasi yang disampaikan baik dari atasan maupun sesama

pegawai dan staf berjalan dengan baik. Begitu juga dengan indikator sikap dari setiap pegawai yang haruslah ada semangat kerja yang tinggi dalam bekerja. Berdasarkan penjelasan indikator komunikasi internal di atas, hal ini sesuai dengan pendapat Effendi yang mengemukakan bahwa komunikasi internal adalah komunikasi antara pimpinan yang berada di dalam organisasi yakni para pegawai secara timbal balik, karena dalam organisasi terdapat jenjang kepangkatan yang menyebabkan adanya pegawai yang memimpin dan yang dipimpin.

Berdasarkan analisis variabel efisiensi kerja (Y) yang indikatornya terdiri dari ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan. Untuk indikator ketepatan waktu menyatakan setuju bahwa ketepatan dalam memberikan pelayanan dengan tepat waktu haruslah dilakukan. Begitu pula dengan indikator kecermatan yang menjadi salah satu bentuk ketelitian pemberian pelayanan yang dilihat dari bentuk transparansi secara operasional. Untuk indikator gaya dalam pemberian pelayanan yang merupakan bentuk cara dan kebiasaan pemberian pelayanan dalam memberikan jasa kepada publik.

Berdasarkan hasil penelitian ini komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Kantor Camat Mandolang Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t Pada tabel Tabel 4.9, nilai sig Komunikasi internal $0,03 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak, yang berarti komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap variabel efektivitas pelayanan di Kantor Camat Mandolang Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. Jika dimasukkan ke dalam persamaan regresi sederhana maka nilainya adalah $Y = 14,613 + 0,538 X + e$, dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,565. Angka ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dalam kategori “Sedang” yang diinterpretasikan dari tabel pengukuran yang dikemukakan oleh Sugiyono berada pada

interval (0,00 - 0,199), dan nilai koefisien korelasi determinasi (r^2) yang diperoleh adalah 0,319 yang menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas pelayanan yaitu sebesar 31,9 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, O. 2000. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Penerbit Citra Aditya Abadi, Cet-2.
- Engkoswara, H dan Komariah, A. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Handyaningrat, S. 1983. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV Haji Masagung.
- Handoko, T. 2012. *Manajemen*, Edisi 2. Yogyakarta: BPFE
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi* . Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hasibuan, M. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gunung Agung
- Irwansyah. 2013. *Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Kabupaten Nunukan*. Volume 1. Hal 1192-1194
- Pace, W. R dan Faulus, D. F. 2002. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Utomo, I. Y. 2016. *Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Efisiensi Kerja Pegawai pada PT. Ronalds Brothers Tour and Travel di Samarinda*. Volume 4. Nomor 2, halaman 98-102.
- Widjaya, H. A. W. 2002. *Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Rineka Cipta